



# Estudio cuantitativo de la investigación en transparencia informativa, participación ciudadana y prestación de servicios públicos mediante la implementación del e-Gobierno



Laura Alcaide Muñoz\*, Manuel Pedro Rodríguez Bolívar y Raquel Garde Sánchez

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Departamento de Economía Financiera y Contabilidad, Universidad de Granada, Granada, España

## INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

### Historia del artículo:

Recibido el 10 de noviembre de 2012

Aceptado el 29 de diciembre de 2013

On-line el 12 de julio de 2014

### Códigos JEL:

H11

O30

### Palabras clave:

Estudio cuantitativo

e-Servicios

Divulgación de información

e-Participación

Administración pública

Ciencias de la información

## R E S U M E N

El e-Gobierno se ha convertido en un tema esencial en las agendas políticas y su interés ha quedado reflejado en el resurgir de una gran cantidad de investigaciones dirigidas principalmente a analizar la utilidad de la administración electrónica como un método para mejorar la transparencia informativa, para mejorar la prestación de los servicios públicos y para favorecer la participación de los ciudadanos en la gestión pública, ofreciendo de este modo nuevas formas de rendición de cuentas.

Por ello, se necesitan exámenes exhaustivos para integrar las contribuciones y proporcionar una visión crítica de este campo de estudio, para mejorar la comprensión al respecto, y tener visión amplia de la situación actual y futuras posibilidades de investigación. En nuestro artículo realizamos una revisión crítica de las investigaciones sobre e-Gobierno en las áreas de e-información, e-servicios y e-participación, aplicando para ello un enfoque cuantitativo, ampliamente contrastado en el ámbito de las Ciencias de la Información. Nuestra muestra está compuesta por los artículos publicados en las revistas JCR que figuran en los campos de la Ciencias de la Información y Biblioteconomía, y Administración Pública. Los resultados de nuestro trabajo ponen de manifiesto la necesidad de poner un mayor énfasis en trabajos de carácter cuantitativo y en aquellos encaminados a conocer cómo las tecnologías Web 2.0 pueden ayudar a crear nuevas formas de participación de los ciudadanos en la toma de decisiones pública.

© 2013 ASEPUC. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Todos los derechos reservados.

## A scientometric approach on research in information transparency, citizens' participation and public services delivery under e-Government implementation

### A B S T R A C T

e-Government has become a key issue on the political agendas and its interest has given rise to a large volume of research aimed mainly at evaluating the usefulness of e-Government as a method to improving the transparency of information and the delivery of public services, and to promoting the participation of citizens in public sector management thus offering new forms of accountability.

Nevertheless, comprehensive reviews are needed to integrate contributions and to provide a critical outlook on work in this field, in order to improve our understanding of e-Government and gain a broad view of the current situation and of possibilities for future research. A critical review is presented of e-government research in the fields of e-information, e-services and e-participation by applying a scientometric approach, which is widely used in the field of Information Sciences. Our sample consists of articles published in JCR journals listed in the fields of Information Science and Library Science, and Public Administration. The results of our study highlight the need to place greater emphasis on quantitative research and on that aimed at understanding how Web 2.0 technologies can help in the introduction of new forms of citizen participation in public decision making.

© 2013 ASEPUC. Published by Elsevier España, S.L.U. All rights reserved.

### JEL classification:

H11

O30

### Keywords:

Quantitative study

e-Services

Information disclosure

e-Participation

Public administration

Information science

\* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: lauraam@ugr.es (L. Alcaide Muñoz).

## 1. Introducción

Las reformas administrativas llevadas a cabo bajo el marco de la «nueva gestión pública» han estado caracterizadas por un movimiento hacia una nueva cultura que enfatiza la satisfacción de los ciudadanos y su participación en la gestión pública, el establecimiento de métodos de evaluación y de rendición de cuentas, la apertura de las entidades del sector público a la competitividad y en la mejora de los procesos de *benchmarking* y la descentralización en la gestión de los servicios públicos (Hood, 1995).

La implementación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en el ámbito de las administraciones públicas ha venido a favorecer el proceso de reformas y modernización de estas entidades fortaleciendo, asimismo, la democracia de los gobiernos (Calista y Melitski, 2007). Este proceso, denominado, en sentido amplio, e-Gobierno, ha permitido, además de una mayor accesibilidad y transparencia de la información (Rodríguez, Alcaide y López, 2010), una mejora en la prestación de servicios públicos y una mayor interacción y participación ciudadana en la gestión pública (Dunleavy, Margetts, Bastow y Tinkler, 2006).

De hecho, se ha conseguido una transformación de los sistemas de gestión, ofreciendo modelos más transparentes, democráticos, participativos y orientados a las necesidades sociales. De ahí que cada vez sea más fácil y frecuente el acceso a todo tipo de información a través de las páginas, mejorando la transparencia y, por ende, la rendición de cuentas, produciéndose un aumento de la confianza de los ciudadanos en el gobierno (Welch, Hinnant y Moon, 2005).

Jaeger (2005) y Osimo (2008) indican que las nuevas herramientas de comunicación, tales como el correo electrónico, las actuales redes sociales y las tecnologías Web 2.0, han agilizado el tratamiento de la información y han promovido el proceso democrático al facilitar el debate y la discusión sobre las cuestiones importantes de interés común. De hecho, el e-Gobierno puede redefinir la relación entre la ciudadanía y los mandatarios públicos, ofreciendo una mayor cantidad de información que enriquezca las decisiones sobre problemas y asuntos públicos mejorando, de esta forma, el nivel y la calidad de la participación ciudadana en las funciones públicas (Kolsaker y Lee-Kelley, 2008), y aumentando la confianza pública en el gobierno (Leib y He, 2006).

Esto ha hecho que el e-Gobierno se haya convertido en un tema esencial en las agendas políticas que persiguen la reforma de las administraciones públicas (Jaeger, 2005). Su continuo interés ha quedado reflejado en el resurgir de una gran cantidad de estudios y proyectos de investigación recogidos en diversas publicaciones, incluyendo artículos que destacan la utilidad de la administración electrónica como instrumento para mejorar el rendimiento con respecto a la prestación eficiente de los servicios (West, 2004) y como vía para que los ciudadanos puedan colaborar en la toma de decisiones de la administración pública, ofreciendo nuevas formas de rendición de cuentas (Drüke, 2007).

Con la finalidad de comprender la construcción teórica en el campo de la administración electrónica, sería fundamental explorar su núcleo intelectual analizando el cuerpo acumulativo de conocimientos en lugar de sus obras individuales (Holsapple, 2008). Esto hace necesario un examen exhaustivo para integrar las contribuciones y proporcionar una visión crítica de este campo de estudio, para mejorar nuestra comprensión al respecto, y para tener una visión amplia de la situación actual y las futuras posibilidades de investigación. Para ello, se propone una metodología descriptiva cuantitativa (Neufeld, Fang y Huff, 2007). Este enfoque metodológico ha sido ampliamente utilizado para, entre otras cosas, sentar las bases de la identidad de una disciplina académica en particular (Straub, 2006), ya que permite el desarrollo de indicadores que constituyen herramientas clave para una medición agregada y compleja que permite describir o evaluar un fenómeno, su naturaleza, estado y evolución (Debackere y Glanzel, 2004).

Para ello, proponemos en este artículo la aplicación de una metodología cuantitativa ampliamente contrastada en el ámbito de las ciencias de la información (Cocosila, Serenko y Turel, 2011; Waltman, Yan y van Eck, 2011) y nos centramos en las 3 áreas que se han convertido en principales dentro de la investigación sobre el e-Gobierno: e-servicios, divulgación de información y rendición de cuentas, y e-participación.

Teniendo como base lo comentado, el objetivo de este artículo es desarrollar un análisis cuantitativo que permita ayudar a los investigadores en el desarrollo y la dirección de los futuros análisis, la identificación de las tendencias en materia de investigación y la metodología más idónea para abordar investigaciones en el ámbito de las 3 áreas de e-Gobierno anteriormente mencionadas. Para ello se plantean las siguientes cuestiones de investigación que son respondidas a lo largo de nuestro trabajo:

**PI1:** ¿Cuántos artículos de e-Gobierno se han publicado en las revistas JCR del campo de la Administración Pública y de las Ciencias de la Información? ¿Cuántos sobre e-servicios, divulgación de información y rendición de cuentas, y e-participación? ¿Qué impacto han tenido en las distintas áreas de conocimiento? ¿Cuáles son las revistas que han publicado con mayor asiduidad estos artículos?

**PI2:** La evolución mostrada en la publicación de estos tópicos de investigación ¿muestra la existencia de alguna tendencia?

**PI3:** ¿Cuáles son los principales países que han sido objeto de análisis en cada uno de los tópicos analizados?

**PI4:** ¿Cuál es la metodología de investigación empleada para el análisis de fenómenos de e-servicios, de divulgación de información y rendición de cuentas, y de e-participación?

**PI5:** ¿Qué universidades, departamentos e investigadores son los que realizan las principales aportaciones sobre estos tópicos de investigación? ¿Y los investigadores más prolíficos?

Este artículo está organizado de la siguiente manera. En la sección 2 se repasan los principales análisis cuantitativos desarrollados en el ámbito de e-Gobierno. La sección 3 recoge la investigación cuantitativa que realizamos en el presente trabajo haciendo referencia inicialmente al proceso de selección de la muestra y a la metodología de investigación para, posteriormente, exponer los resultados obtenidos de la investigación propuesta. Finalmente, se destacan los principales hallazgos y conclusiones derivados de nuestra investigación, identificando posibilidades futuras de desarrollo de análisis en las 3 áreas de e-Gobierno analizadas.

## 2. Estudios cuantitativos en e-Gobierno

La literatura académica existente ofrece una gran cantidad de estudios en los que se demuestra que el empleo de herramientas cuantitativas permite a los miembros de la comunidad académica identificar las raíces históricas de un determinado campo de estudio (Atkins, 1988), vislumbrar las posibles tendencias futuras de investigación (Löfstedt, 2005) y discernir la dirección correcta hacia la que dirigir las posteriores líneas de investigación.

En el ámbito del e-Gobierno, Yildiz (2007), aplicando la metodología cuantitativa identifica las limitaciones de la investigación previa en este ámbito, tales como la vaguedad en la definición de e-Gobierno, señalando la necesidad de emprender estudios empíricos que den lugar a nuevos argumentos teóricos, además de nuevos conceptos y categorías. El artículo de Yildiz (2007) lleva a cabo una evaluación crítica de las investigaciones realizadas en e-Gobierno, así como las futuras líneas de investigación. No obstante, realiza una revisión académica únicamente de los artículos centrados en la implementación de las TIC en las administraciones públicas y en los modelos de implementación del e-Gobierno, sin tener en cuenta otras facetas del mismo, lo que podría dar lugar a que las conclusiones puedan considerarse parciales.

Por otro lado, Heeks y Bailur (2007) centran su análisis en las perspectivas sobre e-Gobierno, la filosofía de investigación y el uso de la teoría, analizando únicamente las comunicaciones y participaciones realizadas en una reunión científica a nivel europeo y las aportaciones científicas publicadas en 2 revistas catalogadas dentro del ámbito de estudio de las Ciencias de la Información. No obstante, obvian los artículos publicados sobre el e-Gobierno en otras revistas catalogadas dentro de las Ciencias de la Información, tales como *Information Society*, *Social Science Computer Review*, etc., o en revistas de Administración Pública, tales como *American Review of Public Administration* o *Public Administration Review*, todas ellas revistas ejemplos de calidad y referencias en investigación.

Scholl (2009), por su parte, describe el perfil del campo del e-Gobierno dando una descripción detallada de las aportaciones realizadas por los investigadores a la comunidad científica, el nombre de los investigadores más prolíficos, las disciplinas más tratadas, las principales revistas y conferencias, ayudando, de este modo, a los investigadores a identificar los medios más adecuados para su publicación. Posteriormente, Khan, Moon, Park, Swar y Rho (2011) llevaron a cabo un estudio cuantitativo desde una perspectiva socio-técnica sobre temas de e-Gobierno, mostrando los problemas que presenta la implementación del e-Gobierno en los países en vías de desarrollo y cómo estas investigaciones han evolucionado, alejándose de estudios meramente teóricos o conceptuales hacia evaluaciones más empíricas. Al igual que el estudio de Yildiz (2007), tanto la investigación de Scholl (2009) como la de Khan et al. (2011) se centran en un grupo reducido de revistas, dejando de lado publicaciones de gran relevancia internacional, por lo que sus evidencias deben ser tratadas con precaución, ya que pueden resultar parciales.

En este artículo nuestra intención es ir más allá de lo realizado por las investigaciones previas, haciendo una revisión completa y minuciosa del campo de investigación de e-Gobierno, si bien nos centramos en los 3 ámbitos que mayor desarrollo y aplicación han tenido dentro del campo de investigación del e-Gobierno (e-servicios, divulgación de información y rendición de cuentas, y e-participación), identificando además a los departamentos y universidades que hacen las principales contribuciones científicas, así como a los principales investigadores, con el objetivo de que nuestros resultados puedan orientar a los investigadores a la hora de establecer las relaciones que promuevan la madurez de este tema y explotar las posibles sinergias.

### 3. Investigación empírica en e-servicios, e-participación y transparencia informativa online

#### 3.1. Selección de la muestra

##### 3.1.1. Revistas analizadas

Con la intención de ofrecer un completo examen del estado en el que se encuentra la investigación sobre los e-servicios, la transparencia informativa online y la rendición de cuentas, así como la participación electrónica de los ciudadanos en los asuntos públicos, enmarcada dentro del campo del e-Gobierno, se procedió a introducir los descriptores «Electronic Government», «e-administration», «electronic administration» y «e-Government» en la base de datos del ISI Web of Knowledge. Esta primera búsqueda nos permitiría comprobar qué áreas de estudios serían las que ofrecerían las principales aportaciones sobre este tópico, de tal manera que nos permitiera disponer de una base de datos lo más completa posible, cuyo análisis nos ofreciese una visión del estado de estos tópicos de investigación. Esta búsqueda sistemática permitió observar que más del 70% de los artículos sobre e-Gobierno estaban recogidos en revistas catalogadas en «Ciencias de la Información y Biblioteconomía» y «Administración Pública». Por tanto, la búsqueda de artículos publicados en este tipo de revistas proporciona

una visión bastante amplia del estado en el que se encuentran estos campos objetos de estudio, contemplando una amplia literatura sobre e-Gobierno.

En este estudio nos hemos centrado en el análisis de revistas, por ser un recurso frecuentemente utilizado por los académicos como fuente de nuevos conocimientos y vehículo de difusión de los mismos (Nord y Nord, 1995), siendo consideradas indicadores de calidad de la productividad científica (Legge y Devore, 1987). Asimismo, excluimos el análisis de simposios, resúmenes de comunicaciones, cartas al editor, artículos de carácter profesional y revisiones de libros porque entendemos que ofrecen una visión limitada del tema que tratan. Sin embargo, se han tenido en cuenta artículos incluidos en números especiales de las revistas, por considerar que estos reflejan un mayor interés en la investigación de un determinado tema y la necesidad de profundizar en él (Rodríguez et al., 2010).

Para la selección de las revistas que finalmente serán objeto de examen hemos utilizado indicadores objetivos (Forrester y Watson, 1994), aunque estos no han estado exentos de críticas (Cameron, 2005) por la dificultad de expresar en una sola medida un rasgo tan complejo como es la calidad de las aportaciones. No obstante, Garfield (1972) afirma que aunque ninguna medida pueda en cierta forma expresar completamente dicha calidad, los indicadores basados en la metodología de las citas proporcionan declaraciones provechosas y razonablemente válidas del valor en términos de consumo de investigación. Por esta razón, teniendo en cuenta estudios previos (Plumber y Radaelli, 2004), se han excluido las revistas que tienen una importancia marginal, es decir, aquellas con un factor de impacto en 2012 inferior a 0,25, o con menos de 50 citas totales.

Al respecto, no todas las revistas incluidas en la base de datos ISI fueron analizadas durante el período considerado (13 años), ya que el índice calculado depende del momento en el que se tome de referencia (año 2012). En este sentido, de acuerdo con Suriñach, Duque y Royuela (2006), la calidad de las revistas viene mejor expresada en términos de factor de impacto medio durante un período determinado de tiempo, tales como el factor de impacto de 5 años. Es por ello que, teniendo en cuenta este criterio, hayamos seleccionado las revistas que se han indexado continuamente en el ISI en los últimos 5 años y que, por tanto, tienen calculado el índice de impacto medio durante este período.

Para el análisis de estas revistas se podrían haber utilizado las descripciones ofrecidas por las revistas sobre la temática de sus artículos y su línea editorial como indicativo para determinar cuáles albergan entre sus publicaciones artículos sobre e-Gobierno. Sin embargo, con la intención de evitar la posible exclusión de artículos en revistas que ofrecen descripciones genéricas o multidisciplinarias, se analizaron todos y cada uno de los artículos de las revistas que cumplen los criterios de exclusión-inclusión previamente mencionados (tabla 1).

##### 3.1.2. Artículos seleccionados

En cuanto a la selección de los artículos, a diferencia de Wright, Manigault y Black (2004), hemos revisado uno a uno todos los artículos de cada una de las revistas que cumplían las condiciones anteriormente descritas. Para ello nos hemos fijado inicialmente en el título y resumen de cada uno de los artículos (Plumber y Radaelli, 2004), así como en sus palabras claves (Barki, Rivard y Jean, 1988). Además, se procedió a la lectura de la introducción de los artículos para analizar el objetivo de la investigación y determinar los factores relevantes del análisis a desarrollar.

Finalmente, en el caso de que para un artículo de la muestra no fuese suficiente con estos criterios de discriminación, procedimos a la lectura completa del mismo. Fruto de esta labor, disponemos de una base de datos compuesta por 689 artículos sobre e-Gobierno aparecidos en publicaciones periódicas catalogadas ISI dentro del

**Tabla 1**

Artículos sobre e-servicios, e-información y e-participación encontrados en cada una de las revistas de Administración Pública y Ciencias de la Información JCR (2000-2012)

Posición	Nombre abreviado revista	Factor impacto	5 años	Total	e-Gobierno	e-servicios	Divulgación información	e-participación
2	J Publ Adm Res Theor	1,757	3,193	356	14	1	3	6
5	Governance	1,604	2,129	304	10	0	2	2
11	J Soc Policy	1,075	1,195	352	2	0	0	1
12	Public Admin	1,062	1,583	557	19	3	2	5
13	Policy Sci	1,059	1,779	194	1	0	0	1
15	Environ Plann C	1,016	1,386	634	4	0	2	2
16	Policy Stud J	1,014	1,177	341	3	0	0	2
17	Public Manag Rev	0,989	1,291	376	12	2	0	3
20	Public Admin Rev	0,900	1,546	875	40	5	3	11
22	Am Rev Public Adm	0,781	1,257	307	28	4	2	6
22	Public Money Manage	0,781	0,817	496	7	1	2	1
25	Policy Polit	0,758	0,91	411	5	1	1	2
26	Local Gov Stud	0,690	0,912	355	13	2	1	4
28	Public Admin Develop	0,655	0,815	404	15	3	1	2
31	Int Rev Adm Sci	0,559	0,940	394	26	3	7	4
32	Aust J Public Admin	0,537	0,824	384	9	2	1	2
35	Admin Soc	0,468	1,091	368	18	0	3	9
38	J Homel Secur Emerg	0,422	0,566	123	1	0	0	0
42	Can Public Admin	0,283	0,389	437	4	1	0	1
<i>Artículos totales en Administración Pública</i>				7.668	231 (33,53%)	28 (23,14%)	30 (24,79%)	63 (52,07%)
4	J Inf Technol	3,532	3,801	229	1	1	0	0
5	Inform Technol Manag	3,025	2,261	948	2	1	0	0
7	Scientometrics	2,133	2,207	1375	4	0	1	2
10	J Am Soc Inf Sci Tec	2,055	2,159	2081	8	1	1	2
11	Gov Inform Q	1,910	2,263	311	230	41	36	32
12	Int J Inform Manage	1,843	1,898	453	19	4	4	1
13	Jcomput-Mediat Comm	1,778	4,748	653	11	0	2	7
15	Inform Manage-Amste	1,663	3,178	2247	11	5	0	1
17	Telecommun Policy	1,594	1,672	442	12	1	0	1
18	Eur J Inform Syst	1,558	2,422	594	16	4	0	1
22	Inform Syst J	1,381	2,376	494	8	3	0	1
24	Soc Sci Comput Rev	1,303	1,448	428	45	3	1	22
25	J Mange Inform Syst	1,262	2,780	2226	4	1	0	0
26	J Infor Sci	1,238	1,384	594	10	0	2	1
30	Inform Soc	1,114	1,389	488	26	1	3	12
33	J Assoc Inf Syst	1,048	2,766	339	3	1	0	0
37	Online Inform Rev	0,939	1,277	263	12	1	6	3
41	Inform Process Manag	0,817	1,388	843	1	0	0	0
49	Inform Res	0,520	0,677	275	3	0	1	1
52	J Glob Inf Manag	0,452	1,179	137	12	1	0	1
54	Aslib Proceedings	0,432	0,696	461	20	1	1	13
<i>Artículos totales en Ciencias de la Información</i>				15.881	458 (66,47%)	70 (30,57%)	58 (25,33%)	101 (44,10%)
<i>Artículos totales</i>				23.549	689	98 <sup>a</sup> (28,00%)	88 <sup>a</sup> (25,14%)	164 <sup>a</sup> (46,86%)

En esta tabla solo aparecen las revistas que contienen artículos sobre e-Gobierno.

<sup>a</sup> Los porcentajes son calculados sobre el total de la muestra de artículos sobre e-servicios, divulgación de información y e-participación (350 artículos).

área de la Administración Pública (30) y de las Ciencias de la Información (57), durante el periodo de tiempo 2000-2012, de los cuales 350 artículos tratan la investigación en e-servicios, divulgación de información y rendición de cuentas, y e-participación (tabla 1).

Al respecto, se ha considerado que los artículos versan sobre e-Gobierno cuando, en términos generales, tratan la innovación y la modernización tecnológica de las administraciones públicas, favoreciendo la divulgación de información financiera y la transparencia en las funciones públicas, permitiendo a los ciudadanos estar más informados de los asuntos públicos y participar activamente en la toma de decisiones pública. De igual forma, se incluyen artículos que tratan cómo la implantación de las TIC favorece la integración y la provisión de servicios públicos online y cómo los ciudadanos se comportan frente a las aplicaciones del e-Gobierno, así como aquellos otros que tratan las experiencias aportadas por los funcionarios públicos. También son considerados artículos que tratan los fundamentos legales y la arquitectura legislativa que acompañan las innovaciones en los organismos públicos, los obstáculos y barreras de resistencia de aceptación del e-Gobierno (brecha digital), así como las relaciones intergubernamentales.

Por su parte, se ha considerado que los artículos tratan sobre servicios electrónicos cuando analizan la integración y la provisión de servicios públicos online, mejorando la calidad de los mismos y el abastecimiento a ciudadanos de zonas rurales. Además, por

artículos sobre divulgación de información online entendemos aquellos que examinan cómo las nuevas tecnologías implantadas por las administraciones públicas han facilitado la creación de sitios Web gubernamentales a través de los cuales divulgan información, favoreciendo la transparencia, así como cuáles han sido los factores determinantes que pudieran explicar esa mejora en la divulgación de información. Finalmente, se consideran artículos sobre e-participación los que analizan cómo las TIC han facilitado la involucración de la sociedad en los procesos democráticos y de consulta, promoviendo el empoderamiento y la participación de los ciudadanos en los asuntos públicos, permitiéndoles debatir sobre temas políticos, tomar decisiones y aportar soluciones a problemas comunes.

### 3.2. Estudio cuantitativo y análisis de contenido

Para alcanzar el objetivo de este artículo y dar respuesta a las preguntas de investigación hemos llevado a cabo un estudio cuantitativo. Este término fue inicialmente utilizado en las investigaciones de Derek J. de Solla Price (De Solla Price, 1976) y Eugene Garfield (Garfield, 1972) como una metodología válida para medir y analizar la ciencia, aplicando para ello métodos cuantitativos destinados a analizar el desarrollo de un campo de investigación haciendo referencia a aspectos de la literatura científica, permiti-



tiendo vislumbrar la evolución histórica, el desarrollo que presenta, así como sus autores y usos en el ámbito científico propio (Hood y Wilson, 2001).

Esta herramienta ha sido ampliamente utilizada en campos de conocimientos como, por ejemplo, en Ciencias de la Información, como una metodología de investigación sólida para analizar las temáticas abordadas (Claver, González y Llopis, 2000) y los enfoques metodológicos utilizados en las investigaciones de un campo de conocimiento (Nour, 1985), lo que ha permitido descubrir nichos en la investigación así como tendencias en las metodologías utilizadas (Harter y Hooten, 1992) que han orientado a las investigaciones futuras hacia necesidades de investigación aún no exploradas o bien desde una perspectiva no contemplada. Es por ello que esta metodología de investigación ha sido utilizada y consolidada para analizar las investigaciones en otras áreas de conocimiento como, por ejemplo, sobre e-Gobierno (Yildiz, 2007; Heeks y Bailur, 2007; Scholl, 2009).

Para el análisis de cada uno de los artículos se creó una base de datos, usando para ello MS Excel software, catalogándose: el año de publicación, el título de la revista, la afiliación institucional de los autores (departamentos y universidades), el nombre de los investigadores, el tema tratado y la metodología usada.

La determinación de las temáticas específicas analizadas en los artículos, así como las metodologías aplicadas, se ha obtenido mediante la aplicación de un análisis de contenido exploratorio de cada uno de los artículos que permitió poner a prueba por primera vez los datos (Krippendorff, 1980). Durante esta fase de investigación se utilizó el paquete de software QSR NVivo, con la intención de automatizar la codificación de artículos (Frasser, 2000). Esta codificación se llevó a cabo usando la opción de construir etiquetas aleatorias que permite el software, alcanzándose una estructura de conceptos jerarquizada.

#### 4. Análisis de resultados

**PI1:** ¿Cuántos artículos de e-Gobierno se han publicado en las revistas JCR del campo de la Administración Pública y de las Ciencias de la Información? ¿Cuántos sobre e-servicios, divulgación de información y rendición de cuentas, y e-participación? ¿Qué impacto han tenido en las distintas áreas de conocimiento? ¿Cuáles son las revistas que han publicado con mayor asiduidad estos artículos?

El creciente interés despertado en la aplicación de las TIC en el ámbito de las administraciones públicas se ha visto reflejado en un aumento gradual en la cantidad de investigaciones llevadas a cabo en el ámbito del e-Gobierno en los últimos años (fig. 1).

Aunque el peso de la investigación de e-Gobierno es aún escaso en las revistas JCR de las áreas de Administración Pública y Ciencias de la Información (únicamente llegan a alcanzar el 2,93% del total

de los artículos publicados en estas áreas [689 sobre 23.549]), es en estas 2 áreas donde se publica el mayor volumen de investigación sobre e-Gobierno, ya que en ellas se concentra más del 70% del total de los artículos publicados sobre esta temática en las revistas indexadas en el JCR.

De estos artículos, el 46,86% (164/350) versan especialmente sobre la participación electrónica y cómo el empleo de las tecnologías Web 2.0. ofrece a las administraciones públicas nuevas formas de interactuar con los ciudadanos. Además, la prestación de servicios a través de Internet (28,00%), y la transparencia informativa, rendición de cuentas y divulgación de información (25,24%) son 2 temas principales, tras la e-participación, en las investigaciones sobre e-Gobierno.

En cuanto a su impacto, en la tabla 2 podemos observar que las investigaciones sobre e-Gobierno que se realizan en el área de Ciencias de la Información tienen notablemente un mayor impacto que las que se realizan en el área de Administraciones Públicas. Además, los artículos publicados en el área de Administración Pública tienen un mayor impacto en Ciencias de la Información que en ella misma, al recibir un 1,29% más de citas en esta área de conocimiento. Además, estos artículos han sido influyentes en la investigación desarrollada sobre e-Gobierno en las áreas de Ciencias de la Computación (22,82%) y Ciencias Políticas (8,35%).

En lo referente al impacto de los artículos publicados en Ciencias de la Información, estos presentan una escasa influencia en los artículos publicados en las áreas de Administración Pública (6,43%) y Ciencias Políticas (2,51%), mientras que tienen un gran impacto en Ciencias de la Computación (35,57%). Además, podemos ver cómo tienen también un mayor impacto en campos de conocimientos más típicos del sector privado, como es el caso de Gestión y Administración (7,93%) y el de Negocios y Finanzas (5,17%). Finalmente, todos los artículos de la muestra, con independencia de su adscripción a las áreas de Administración Pública o Ciencias de la Información, presentan influencia en áreas que no son afines a ellas, como es el caso de la medicina, la ergonomía, la filosofía y la historia, entre otras, aunque este impacto es residual.

En lo referente a las 3 principales áreas de e-Gobierno consideradas, podemos observar que existe una clara predilección por algunas revistas por recoger este tipo de investigaciones. En el área de la Administración Pública, el 32,14% de los artículos sobre e-servicios se encuentran recogidos en *Public Administration Review* y en la *American Review of Public Administration*, el 23,33% sobre divulgación de información y rendición de cuentas se encuentran publicados en *International Review of Administrative Sciences*, y el 50,79% sobre e-participación se encuentran recogidos en *Public Administration Review*, *Administration & Society*, *American Review of Public Administration* y *Journal of Public Administration Research and Theory* (tabla 1).

Por su parte, en el área de Ciencias de la Información, el 58,57% de los artículos sobre e-servicios y el 62,07% sobre divulgación de información se encuentran publicados en *Government Information Quarterly*, y el 78,22% sobre e-participación se encuentran recogidos en *Social Science Computer Review*, *Information Society*, *Aslib Proceedings* y *Government Information Quarterly* (tabla 1).

**PI2:** La evolución mostrada en la publicación de estos tópicos de investigación ¿muestra la existencia de alguna tendencia?

La evolución cronológica de cada una de las temáticas de investigación analizadas pone de manifiesto que, entre los tópicos tratados en la literatura de e-Gobierno, la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones de las administraciones públicas muestra una clara tendencia al alza desde el año 2004, produciéndose pequeños declives que no ha menoscabado su progresiva tendencia creciente (fig. 2). Quizás este resultado se haya debido principalmente a la importancia concedida por los gobiernos en el fomento de la e-democracia y la reducción de la corrupción política, favoreciendo la transparencia y la rendición de cuentas de los gestores

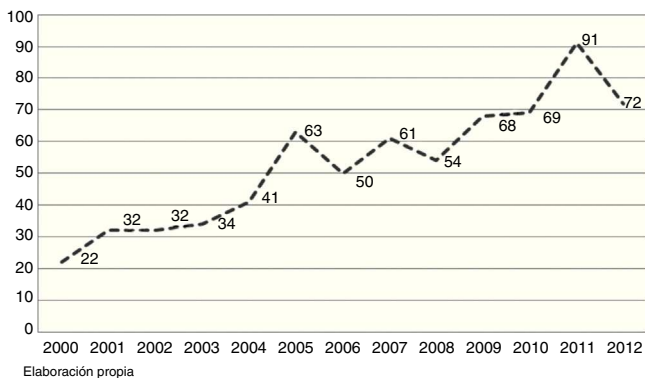


Figura 1. Evolución cronológica de los artículos publicados sobre e-Gobierno (2000-2012).

Fuente: elaboración propia.

**Tabla 2**  
Impacto de los artículos analizados de e-Gobierno en las diferentes áreas de conocimiento

Áreas de Conocimiento	Administración Pública	Ciencias de la Información	Total
<i>Ciencias de la Información</i>	621 (29,64%)	2.268 (39,60%)	2.889
<i>Administración Pública</i>	594 (28,35%)	368 (6,43%)	962
<i>Ciencias de la Computación</i>	478 (22,82%)	2.037 (35,57%)	2.515
Sistemas de Información	335 (70,08%)	1.332 (65,39%)	1.667
Aplicaciones - Interdisciplinar	121 (25,31%)	345 (16,94%)	466
Teoría y métodos	18 (3,77%)	276 (13,55%)	294
Inteligencia artificial	3 (0,63%)	49 (12,41%)	52
Cibernética	–	14 (0,69%)	14
Ingeniería Software	–	13 (0,64%)	13
Arquitectura Hardware	1 (0,21%)	8 (0,39%)	9
<i>Ciencias Políticas</i>	175 (8,35%)	144 (2,51%)	319
<i>Gestión y Administración</i>	83 (3,96%)	454 (7,93%)	537
Gestión	77 (92,77%)	417 (91,85%)	494
Investigación en Gestión de Operaciones	6 (7,23%)	37 (8,15%)	43
<i>Negocios</i>	56 (2,67%)	296 (5,17%)	352
Negocios	48 (85,71%)	286 (96,62%)	334
Finanzas	8 (14,29%)	10 (3,38%)	18
<i>Ciencias Sociales</i>	16 (0,76%)	4 (0,07%)	20
Ciencias Sociales - Interdisciplinar	6 (37,50%)	2 (50,00%)	8
Trabajo Social	5 (31,25%)	2 (50,00%)	7
Temas - Cuestiones Sociales	5 (31,25%)	–	5
<i>Ingeniería</i>	13 (0,62%)	44 (0,77%)	57
Ingeniería Eléctrica y Electrónica	7 (53,85%)	35 (79,55%)	42
Ingeniería Medio-ambiental	3 (23,08%)	–	3
Ingeniería Industrial	2 (15,38%)	6 (13,64%)	8
Ingeniería Civil	1 (7,69%)	–	1
Ingeniería de Manufacturación	–	3 (6,82%)	3
<i>Estudios medioambientales</i>	11 (0,53%)	1 (0,02%)	12
<i>Planificación y Desarrollo</i>	11 (0,53%)	2 (0,03%)	13
<i>Estudios urbanísticos</i>	9 (0,43%)	–	9
<i>Comunicación</i>	7 (0,33%)	55 (0,96%)	62
Comunicación	7 (100%)	31 (56,36%)	38
Telecomunicación	–	24 (43,64%)	24
<i>Economía</i>	6 (0,29%)	27 (0,45%)	33
Economía	6 (100%)	26 (96,30%)	32
Política Económica Agraria	–	1 (3,70%)	1
<i>Geografía</i>	5 (0,24%)	–	5
<i>Investigación educativa</i>	–	9 (0,16%)	9
<i>Medicina</i>	–	2 (0,03%)	2
Emergencias	–	1 (50,00%)	1
Medicina Interna General	–	1 (50,00%)	1
<i>Otros</i>	9 (0,53%)	14 (0,35%)	23
Derecho	2 (18,18%)	2 (10,53%)	4
Hostelería – Ocio – Turismo – Deporte	2 (18,18%)	2 (10,53%)	4
Relaciones Internacionales	1 (9,09%)	–	1
Combustible y energía	1 (9,09%)	–	1
Sociología	1 (9,09%)	–	1
Historia	1 (9,09%)	–	1
Filosofía	1 (9,09%)	–	1
Ciencias Multidisciplinar	–	3 (15,79%)	3
Ergonomía	1 (9,09%)	3 (15,79%)	4
Servicios de protección de la salud	1 (9,09%)	–	1
Otros	–	4 (21,05%)	4
<b>TOTAL</b>	<b>2.094</b>	<b>5.725</b>	<b>7.819</b>

Fuente: elaboración propia a partir de ISI of Knowledge-Social Science Citations Reports.

públicos (Shim y Eom, 2008), así como el cada vez mayor uso de las redes sociales y las tecnologías Web 2.0, en especial los blogs, por parte de los representantes públicos (Horsburg, Goldfinch y Gauld, 2011; Moe, 2011; Baxter, Marcella y Varfis, 2011). Por su parte, los estudios de investigación relacionados con la rendición de cuentas, la transparencia y la difusión de información por parte de los organismos públicos han estado siempre presentes, y aunque su comportamiento ha sido errático desde el 2002 al 2005, su tendencia ha sido creciente (fig. 2).

Finalmente, en el caso de los artículos que tratan cómo las TIC han favorecido la prestación de servicios públicos, simplificando las interrelaciones entre la ciudadanía y las distintas entidades públicas, vemos que la figura 2 muestra una tendencia creciente entre 2002 y 2005, que desaparece en años posteriores hasta llegar al 2011, donde se produce un repunte, para volver a caer en 2012.

**PI3:** ¿Cuáles son los principales países que han sido objeto de análisis en cada uno de los tópicos analizados?

En la tabla 3 vemos que los principales países objeto de análisis en cualquiera de los tópicos analizados son Estados Unidos de América, los países europeos y Asia, siendo reducida la investigación llevada a cabo para el resto del mundo. Además, podemos comprobar que las investigaciones realizadas en economías emergentes son reducidas, como es el caso de África, Latinoamérica, Oriente Medio y determinadas regiones de Asia. De igual forma, vemos que los países asiáticos son un reclamo para los investigadores en el análisis de prestación de servicios públicos a través de Internet, y la participación de los ciudadanos en los asuntos públicos, sobre todo en Corea del Norte y China.

En este sentido, existen investigaciones que han analizado regiones de China con el fin de ver cómo el e-Gobierno ha mejorado la

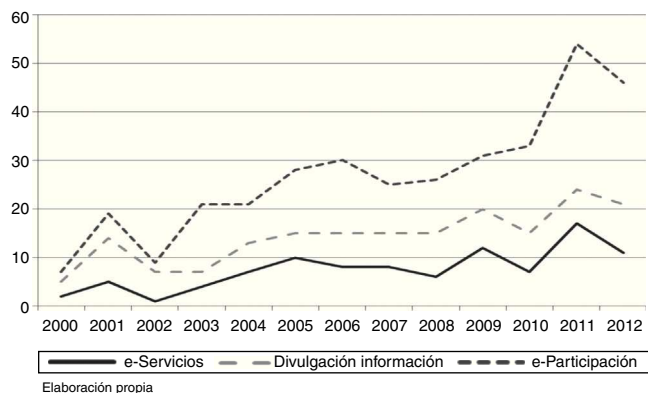
**Tabla 3**  
Países analizados en cada uno de los tópicos de e-Gobierno analizados

Región/Temas investigación	e-Servicios	e-Información	e-Participación	Total
<i>Europa</i>	35 (37,23%)	29 (34,52%)	54 (36,99%)	118 (36,42%)
Alemania	2 (2,86%)	1 (3,45%)	-	2 (1,69%)
Austria	-	-	1 (1,85%)	2 (1,69%)
Bélgica	-	1 (3,45%)	3 (5,56%)	4 (3,39%)
Dinamarca	-	-	1 (1,85%)	1 (0,85%)
España	3 (8,57%)	8 (27,59%)	-	11 (9,32%)
Finlandia	-	-	1 (1,85%)	1 (0,85%)
Francia	-	1 (3,45%)	-	1 (0,85%)
Países de Europa	3 (8,57%)	2 (6,90%)	4 (7,41%)	9 (7,63%)
Grecia	1 (2,86%)	-	1 (1,85%)	2 (1,69%)
Holanda	11 (31,43%)	7 (24,14%)	13 (24,07%)	31 (26,27%)
Irlanda	2 (5,71%)	1 (3,45%)	1 (1,85%)	3 (2,54%)
Italia	2 (5,71%)	-	-	3 (2,54%)
Malta	1 (2,86%)	-	-	1 (0,85%)
Noruega	-	-	3 (5,56%)	3 (2,54%)
Reino Unido	10 (28,57%)	6 (20,69%)	25 (46,30%)	41 (34,75%)
Suecia	1 (2,86%)	-	1 (1,85%)	2 (1,69%)
Suiza	-	1 (3,45%)	-	1 (0,85%)
<i>Estados Unidos</i>	25 (26,60%)	32 (38,10%)	45 (30,82%)	102 (31,48%)
<i>Asia</i>	21 (22,34%)	5 (5,95%)	17 (11,64%)	43 (13,27%)
China	6 (28,57%)	20,00%	2 (11,76%)	9 (20,93%)
Corea del Sur	2 (9,52%)	20,00%	9 (29,94%)	12 (27,91%)
India	2 (9,52%)	20,00%	-	3 (6,98%)
Japón	-	40,00%	2 (11,76%)	4 (9,30%)
Kazajistán	-	-	1 (5,88%)	1 (2,33%)
Malasia	1 (4,76%)	-	1 (5,88%)	2 (4,65%)
Singapur	1 (4,76%)	-	1 (5,88%)	2 (4,65%)
Sir Lanka	1 (4,76%)	-	-	1 (2,33%)
Taiwán	5 (23,81%)	-	1 (5,88%)	16 (13,95%)
Turquía	3 (14,29%)	-	-	3 (6,98%)
<i>Australia</i>	3 (3,19%)	2 (2,38%)	8 (5,48%)	13 (4,01%)
<i>Internacional</i>	-	10 (11,90%)	3 (2,05%)	13 (4,01%)
<i>Canada</i>	5 (5,32%)	1 (1,19%)	4 (2,74%)	10 (3,09%)
<i>Nueva Zelanda</i>	-	3 (3,57%)	6 (4,11%)	9 (2,78%)
<i>África</i>	2 (2,13%)	1 (1,19%)	4 (2,74%)	7 (2,16%)
Kenia	-	-	1 (25,00%)	1 (14,29%)
Sur África	1 (50,00%)	-	1 (25,00%)	2 (28,57%)
Países africanos	1 (50,00%)	1 (100%)	-	2 (28,57%)
Uganda	-	-	2 (50,00%)	2 (28,57%)
<i>Latinoamérica</i>	2 (2,13%)	1 (1,19%)	3 (2,05%)	6 (1,85%)
Argentina	-	1 (100%)	-	1 (16,67%)
Chile	1 (50,00%)	-	1 (33,33%)	2 (33,33%)
Colombia	1 (50,00%)	-	1 (33,33%)	2 (33,33%)
México	-	-	1 (33,33%)	1 (16,67%)
<i>Oriente Medio</i>	1 (1,06%)	-	2 (1,37%)	3 (0,93%)
Bahrein	-	-	1 (50,00%)	1 (33,33%)
Israel	1 (100%)	-	1 (50,00%)	2 (66,67%)

La categoría internacional hace referencia al análisis conjunto del e-Gobierno en diversos contextos en el mismo artículo.

Para la elaboración de esta tabla no se han tenido en cuenta los artículos no empíricos, y existen estudios que han analizado varios países estos han sido tenidos en cuenta para todos los países referenciados.

Fuente: elaboración propia.



**Figura 2.** Evolución cronológica de los artículos publicados sobre e-servicios, divulgación de información y e-participación (2000-2012).

Fuente: elaboración propia.

eficacia y la eficiencia de los servicios públicos a precios asequibles, analizando la percepción que tienen los ciudadanos sobre los servicios públicos online prestados, en términos de utilidad, facilidad de uso y ajuste percibido (Zhang, Guo, Chen y Chau, 2009; Hu, Shi, Pan y Wang, 2009), y proponiendo modelos jerárquicos que desarrollan vínculos de conexión entre las administraciones públicas (Hu, Brown, Thong, Chan y Tam., 2009). De igual forma, existen investigaciones sobre el empoderamiento de los ciudadanos, su derecho a reunirse, manifestarse y criticar al gobierno, y cómo el e-Gobierno puede mejorar el desempeño, la transparencia, la participación ciudadana y la confianza en el gobierno (Kim, 2010).

**PI4:** ¿Cuál es la metodología de investigación empleada para el análisis de fenómenos de e-servicios, de divulgación de información y rendición de cuentas, y de e-participación?

En nuestro análisis se observa una preferencia por el uso de métodos de investigación empíricos (93,88% e-servicios, 87,50% divulgación de información, 87,20% e-participación) frente a los no-empíricos (6,12% e-servicios, 12,50% divulgación de

**Tabla 4**  
Distribución cronológica del uso de metodologías

Años	e-Servicios			Divulgación información			e-Participación		
	NO EMP (%)	METCUALI (%)	MET CUAN (%)	NO EMP (%)	MET CUALI (%)	MET CUAN (%)	NO EMP (%)	MET CUALI (%)	MET CUAN (%)
2000	0,00	100	0,00	0,00	66,67	33,33	0,00	100	0,00
2001	20,00	80,00	0,00	0,00	88,89	11,11	0,00	100	0,00
2002	0,00	100	0,00	16,67	66,67	16,67	50,00	50,00	0,00
2003	0,00	25,00	75,00	0,00	100	0,00	21,43	57,14	21,43
2004	0,00	42,86	57,14	16,67	66,67	16,67	12,50	75,00	12,50
2005	0,00	70,00	30,00	0,00	100	0,00	15,38	53,85	30,77
2006	0,00	37,50	62,50	0,00	71,43	28,57	20,00	33,33	46,67
2007	25,00	37,50	37,50	28,57	57,14	14,29	30,00	50,00	20,00
2008	16,67	33,33	50,00	0,00	44,44	55,56	9,09	45,45	45,45
2009	0,00	33,33	66,67	12,50	25,00	62,50	0,00	54,55	45,45
2010	14,29	28,57	57,14	25,00	50,00	25,00	11,11	55,56	33,33
2011	5,88	52,94	41,18	42,86	0,00	57,14	16,67	53,33	30,00
2012	0,00	36,36	63,64	10,00	30,00	60,00	0,00	48,00	52,00
Total	6,12	45,92	47,96	12,50	54,55	32,95	12,80	53,66	33,54

MET CUALI: metodología cualitativa; MET. CUAN: metodología cuantitativa; NO EMP: no empírico.

Fuente: elaboración propia.

información, 12,80% e-participación) (tabla 4). Como se observa en dicha tabla, la participación electrónica de los ciudadanos en los asuntos públicos es el tópico de investigación en el que más se han utilizado métodos no empíricos.

Entre los métodos empíricos usados, las herramientas cualitativas (45,92% e-servicios, 54,55% divulgación de información, 53,66% e-participación) superan a las herramientas cuantitativas (47,96% e-servicios, 32,95% divulgación de información, 33,54% e-participación). Sin embargo, si observamos la tabla 5 vemos que la intensidad de uso de algunas metodologías es distinta en función de la temática objeto de estudio. En el primero de los casos, para el análisis de los servicios públicos el uso de metodologías cuantitativas es mayor en los estudios publicados en revistas de Ciencias de la Información, con una predilección especial por el uso de sistemas de ecuaciones estructurales y análisis de región. En el caso de las metodologías cualitativas, vemos que la variedad de herramientas es mayor también en esta área, mientras que en Administraciones Públicas se usa principalmente el estudio del caso.

En relación a los estudios sobre divulgación de información, vemos que se produce un cambio en las tendencias, es decir, las metodologías cuantitativas son las más utilizadas en las investigaciones realizadas en el área de Administraciones Públicas, con un relevante uso del análisis de regresión. De igual forma, vemos que la metodología cualitativa más usada en ambas áreas de conocimiento es el estudio del caso, aunque la diversidad de estas herramientas es mayor en el área de Ciencias de la Información, cuyos investigadores acuden a análisis heurísticos, hermenéuticos, holísticos y de factibilidad, entre otros.

Finalmente, en el caso de la investigación sobre e-participación se produce una tendencia similar al caso anterior. Las metodologías cualitativas son más usadas en el área de Ciencias de la Información, llamando la atención la variedad de herramientas que se utilizan en esta área, como análisis etnográficos, investigación-evaluativa, de factibilidad, técnicas de incidente crítico, investigación-acción, entre otros. Por su parte, es de destacar el elevado número de estudios no empíricos publicados en revistas de Administración Pública. De igual forma, entre las metodologías cuantitativas más usadas en ambas áreas de conocimiento se encuentran los análisis de regresión y los sistemas de ecuaciones estructurales.

En resumen, existe una clara preferencia por el uso de metodologías cualitativas que a lo largo de la década analizada muestra una tendencia al alza en el caso de los artículos sobre e-participación y divulgación de información online. Sin embargo, los investigadores son más proclives al uso de metodologías cuantitativas para el análisis de los fenómenos de e-servicios, tal como se muestra en la tabla 4.

Además, en los últimos años están siendo empleadas metodologías más sofisticadas y sistemáticas para resumir los resultados de una investigación, tales como los estudios informétricos en el caso de la e-participación (8,33%). Estas herramientas permiten realizar actualizaciones y obtener conclusiones más claras, desvelando posibles debilidades conceptuales y teóricas presentes en trabajos previos, que pueden afectar a las conclusiones, y permiten valorar cuál es el progreso real de una investigación sobre un tema en concreto. De igual forma, se emplean herramientas metodológicas como el metaanálisis, con la intención de integrar estudios con objetivos comunes, consiguiendo alcanzar conclusiones y evidencias de una forma más objetiva y permitiendo orientar a los investigadores en el curso de sus futuros trabajos de investigación.

**PI5:** ¿Qué universidades, departamentos e investigadores son los que realizan las principales aportaciones sobre estos tópicos de investigación? ¿Y los investigadores más prolíficos?

En la tabla 6 podemos observar que el 40,82% de los artículos publicados sobre e-servicios proceden de universidades europeas, principalmente de universidades de Reino Unido (37,75%), Holanda (21,75%) y España (11,25%), seguidas de cerca por universidades de América del Norte (32,04%), donde el 87,90% corresponde a Estados Unidos y el 12,50% restante son aportaciones de universidades canadienses. Junto a estas universidades se encuentran las asiáticas (16,12%), entre las que destacan las de Taiwán (37,34%) y China (25,95%) (tabla 7).

En estos casos, las universidades que ocupan los primeros puestos son la Universidad de Zaragoza (España), con aportaciones de Pina y Torres, seguida por la Universidad de Twente (Holanda), con investigaciones de Ebbers y Jansen; la Universidad de Brock (Canadá), con estudios de Kemaghan; la London School Economics and Political Science (Reino Unido), con artículos de Smith y Page, y la Universidad de Maryland (EE.UU.), con aportaciones de Jaeger y Bertot.

En el caso de los artículos sobre divulgación de información, vemos que las aportaciones de las universidades europeas (37,61%) y norteamericanas (37,39%) son muy similares. En el caso de Europa destacan las investigaciones procedentes de universidades españolas (33,53%), holandesas (27,49%) y británicas (20,24%). En el caso de las norteamericanas, todos los estudios proceden de universidades de Estados Unidos, no existiendo estudios de Canadá. En el caso de las universidades asiáticas (9,66%), sus investigaciones son realizadas por universidades de China (23,53%) y Corea del Sur (17,65%), aunque en este caso la cuantía de las investigaciones se ha visto reducida en comparación con el tópico anterior.

A este respecto, los principales estudios en divulgación de información online son los realizados por las universidades españolas



**Tabla 5**  
Metodologías empleadas en las investigaciones de e-servicios, divulgación de información y e-participación

Metodología	e-Servicios		Metodología	Divulgación información		Metodología	e-Participación	
	AP (%)	CI (%)		AP (%)	CI (%)		AP (%)	CI (%)
No empírico	10,71	4,29	No empírico	6,67	15,52	No empírico	20,63	7,92
Metodología cualitativa	60,72	41,42	Metodología cualitativa	50,00	56,90	Metodología cualitativa	44,44	59,41
Caso de estudio	82,36	55,17	Caso de estudio	40,00	36,37	Caso de estudio	57,14	36,67
Análisis comparativo	-	13,79	Análisis comparativo	40,00	9,09	Análisis de contenido	14,29	15,00
Análisis de contenido	5,88	6,90	Análisis de contenido	13,33	18,18	Análisis informétrico	-	8,33
Técnica incidente crítico	-	6,90	Investigación evaluativa	-	9,09	Estudio exploratorio	-	5,00
Investigación-evaluativa	5,88	6,90	Análisis factibilidad	-	6,06	Análisis factibilidad	-	5,00
Otros <sup>a</sup>	5,88	10,34	Técnica del incidente crítico	-	6,06	Análisis comparativo	7,14	3,33
Metodología cuantitativa	28,57	54,29	Otros <sup>a</sup>	6,67	15,15	Análisis etnográfico	7,14	3,33
Sistemas ecuaciones estructurales	25,00	39,48	Metodología cuantitativa	43,33	27,58	Investigación-evaluativa	3,57	3,33
Análisis de regresión	25,00	23,68	Análisis de regresión	61,54	68,75	Estudio longitudinal	-	3,33
Regresión logística	12,50	10,53	Sistema ecuaciones estructurales	7,69	6,25	Análisis webometría	-	3,33
Investigación evaluativa	-	10,53	Investigación evaluativa	-	6,25	Otros <sup>a</sup>	10,71	13,33
Análisis comparativo	12,50	5,26	Factibilidad	-	6,25	Metodología cuantitativa	34,92	32,67
Análisis de contenido	12,50	2,63	Regresión logística	7,69	-	Análisis de regresión	59,09	39,39
Otros <sup>b</sup>	12,50	7,89	Estudio longitudinal	-	6,25	Sistemas de ecuaciones estructurales	9,09	12,12
			Otros <sup>b</sup>	23,08	6,25	Análisis de contenido	4,54	9,09
						Análisis comparativo	4,54	6,06
						Técnica del incidente crítico	9,09	3,03
						Investigación-evaluativa	9,09	3,03
						Análisis longitudinal	-	6,06
						Otros <sup>b</sup>	4,54	21,21

<sup>a</sup> En área Administración Pública: análisis de utilidad. En área Ciencias de la Información: análisis etnográfico, análisis heurístico y análisis de investigación-acción  
<sup>b</sup> En área Administración Pública: análisis de varianza. En área Ciencias de la Información: análisis heurístico, análisis factorial y análisis de confiabilidad

<sup>a</sup> En área Administración Pública: estudio bibliométrico. En área Ciencias de la Información: análisis heurístico; análisis hermenéutico; análisis holístico; método de diseño longitudinal; análisis de investigación-acción  
<sup>b</sup> En área Administración Pública: ANOVA; análisis de contenido; análisis univariante. En área Ciencias de la Información: análisis webométrico

<sup>a</sup> En área Administración Pública: investigación-acción; análisis heurístico; análisis de redes sociales. En área Ciencias de la Información: técnica de incidente crítico; investigación-acción; experimento; análisis de usabilidad; análisis heurístico; análisis jurídico-legal; análisis de redes sociales  
<sup>b</sup> En área Administración Pública: análisis logístico. En área Ciencias de la Información: meta-análisis; análisis factorial; análisis univariante; análisis heurístico; análisis de redes; ANOVA

AP: Administración Pública; CI: Ciencias de la Información.

Fuente: elaboración propia.

de Zaragoza, llevados a cabo por Pina, Royo y Torres, y de Granada, con artículos de Rodríguez Bolívar y López Hernández. A estas universidades les siguen la Universidad Estatal de Nueva York (SUNY-EE. UU.), con los trabajos de Pardo, Maxwell y Dawes; la Universidad de Wisconsin (EE. UU.), con las investigaciones de Lin, Eschenfelder y Miler; la Universidad Estatal de Florida (EE. UU.), con artículos de Yang; la Universidad de Victoria-Wellington (Nueva Zelanda), con aportaciones de Smith y Houghton, y la Universidad de Florida (EE. UU.), con estudios de Cornwell y Armstrong.

Por su parte, en el caso de la e-participación, las universidades europeas siguen ocupando los primeros puestos (40,43%), seguidas muy de cerca por universidades de Norteamérica (37,12%), en donde Estados Unidos ha desarrollado el 92,44% de los estudios. En el caso europeo son las universidades británicas (43,29%) las que ocupan los primeros puestos, seguidas por las universidades holandesas (22,02%). Las universidades asiáticas publican estudios cuyo peso supone el 10,37% del total de las investigaciones, de las que el 42,94% proceden de universidades surcoreanas.

En esta temática, los primeros puestos son para la Universidad de Yeungham (Corea del Sur), con estudios de Hsu, Sam, Park y Kim; la Universidad de Erasmus-Rotterdam (Holanda), con investigaciones de Edelenbos, Klijn y Bekkers; la Universidad Estatal de Nueva York (SUNY-EE. UU.), con aportaciones de Dawes y Nam; la Katholieke Universiteit Leuven (Bélgica), con trabajos de Brans, Maesschalck y Colsoul, y la Universidad de Maryland (EE. UU.), con artículos de Jaeger, Bertot y Hansen.

Ahora bien, el análisis anteriormente desarrollado sería aún más interesante si se conociera la especialidad y la formación de los investigadores. En este sentido, en términos generales, los tópicos de investigación considerados en este artículo son analizados por una comunidad académica muy diversa, existiendo diferencias significativas en función del área de conocimiento analizada. En el caso de los e-servicios, vemos que los artículos publicados en Administración Pública proceden principalmente de investigadores de departamentos de Administración Pública y Ciencias Políticas. Sin embargo, los artículos publicados en Ciencias de la Información son escritos fundamentalmente por investigadores de Ciencias de la Computación y Organización de Empresas.

Para el caso particular de la divulgación de información, en los artículos publicados en el área de Administración Pública los investigadores proceden de departamentos de Administración Pública y Contabilidad y Finanzas, seguidos por el departamento de Ciencias Políticas. En el caso de los estudios recogidos en revistas de Ciencias de la Información, los investigadores proceden principalmente de departamentos de Biblioteconomía, Marketing y Comunicación, así como de Contabilidad y Finanzas.

Finalmente, los artículos sobre e-participación en el área de la Administración Pública, al igual que en casos anteriores, proceden de Administración Pública y Ciencias Políticas. En el área de Ciencias de la Información son aportados por investigadores de departamentos de Ciencias de la Computación, Marketing y Comunicación, Biblioteconomía y Administración Pública.

**Tabla 6**

Posición de instituciones, tipo de universidades y autores que realizan las principales aportaciones en cada tópico de investigación

PU/PR	Universidades y autores <sup>a</sup>	e-Servicios		Divulgación información		e-Participación	
		Posición	%	Posición	%	Posición	%
PU	Universidad de Aalborg (Dinamarca) Rome, J <sup>d</sup> y Sanford, C <sup>d</sup>	–	–	–	–	7	1,73
PU	Universidad de Brock (Canadá) Kernaghan, K <sup>b</sup>	3	2,04	–	–	–	–
PU	Universidad Tecnológica de Delft (Holanda) Janssen, M <sup>b</sup> y De Jong, M <sup>c</sup>	6	1,33	22	0,38	–	–
PU	Universidad DeMontfort (Reino Unido) Lowndes, V <sup>d</sup> y Pratchett, L <sup>d</sup>	–	–	–	–	17	1,16
PU	Universidad de Erasmus Rotterdam (Holanda) Van de Walle, S <sup>b</sup> , Meijer, A <sup>c</sup> , Edelenbos, J <sup>d</sup> , Klijn, E <sup>d</sup> y Bekkers, V <sup>d</sup>	18	0,51	16	1,14	2	3,29
PU	Universidad Internacional de Florida (EE. UU.) Ganapati, S <sup>d</sup> , Alkadru, M. G <sup>d</sup> , Neshkova, M. I <sup>d</sup> y Guo, H. D <sup>d</sup>	–	–	–	–	5	1,83
PU	Universidad Estatal de Florida (EE. UU.) Yang, K <sup>c</sup> y Grimes, J. M <sup>c</sup>	–	–	7	2,73	–	–
PU	Universidad de Florida (EE. UU.) Cornwell, G <sup>c</sup> y Armstrong, C. L <sup>c</sup>	–	–	4	3,03	–	–
PU	Universidad de Indiana (EE. UU.) Wan, J <sup>b</sup> , Chen, Y. C <sup>b</sup> , McGregor, M. A <sup>c</sup> , Johnson, C. L <sup>c</sup> , Kim, J <sup>d</sup> y Perry, J. L <sup>d</sup>	8	1,28	11	2,05	6	1,77
PU	Universidad Estatal de Iowa (EE. UU.) Tat-Kei Ho, A <sup>c</sup>	–	–	13	1,70	–	–
PR	Katholieke Universiteit Leuven (Bélgica) Gelders, D <sup>c</sup> , Brans, M <sup>d</sup> , Maeschalck, J <sup>d</sup> , Colsoul, W <sup>d</sup> y Quintehar, E <sup>d</sup>	–	–	12	1,90	4	2,44
PU	LSE and Political Science (Reino Unido) Mosse, B <sup>b</sup> , Whitley, E. A <sup>b</sup> , Smiht, M. L <sup>b</sup> y Page, E <sup>c</sup>	3	2,04	20	0,57	–	–
PU	Universidad de Loughborough (Reino Unido) Olphert, W <sup>b</sup> , Damodaran, L <sup>b</sup> , Oppenheim, C <sup>d</sup> , Stanyer, Z <sup>d</sup> y Clevee, M <sup>d</sup>	10	1,02	–	–	11	1,40
PU	Universidad de Napier-Edinburgo (Reino Unido) Macintosh, A <sup>d</sup> , Whyte, A <sup>d</sup> , Robson, E <sup>d</sup> , Smith, E <sup>d</sup> y Renton, A <sup>d</sup>	–	–	–	–	5	1,83
PU	Universidad de Robert Gordon (Reino Unido) Baxter, G <sup>d</sup> , Marcella, R <sup>d</sup> y Varlis, E <sup>d</sup>	–	–	–	–	16	1,21
PU	Universidad de Estatal de New York (EE. UU.) Pardo, T. A <sup>c</sup> , Cresswell, A. M <sup>c</sup> , Maxwell, T. A <sup>c</sup> , Dawes, S. S <sup>c,d</sup> y Nam, T <sup>d</sup>	–	–	2	3,98	3	3,05
PR	Universidad de Syracuse (EE. UU.) Ya Ni, A <sup>b,c</sup> , Bretschneider, S <sup>b</sup> , Robert, A. S <sup>c</sup> , Nabatchi, T <sup>d</sup> y Kim S <sup>d</sup>	10	1,02	13	1,70	23	0,61
PU	Universidad de Atenas (Grecia) Mentzas, C <sup>b</sup> , Kyriakidou, V <sup>b</sup> , Gouscos, D <sup>b</sup> , Kalikakis, M <sup>b</sup> y Michalckehis, C <sup>b</sup>	9	1,05	–	–	–	–
PU	Universidad de Arizona (EE. UU.) Relly, J. E <sup>c</sup> , Cuillier, D <sup>c</sup> y Demchak, C. C <sup>c</sup>	–	–	8	2,65	–	–
PU	Universidad de Granada (España) Rodríguez, M. P <sup>c</sup> , Hernández, A. M <sup>c</sup> y Romero, E <sup>d</sup>	–	–	4	3,03	27	0,30
PU	Universidad de Illinois (EE. UU.) Welch, E. W <sup>c,d</sup>	–	–	5	2,84	15	1,22
PU	Universidad de Maryland (EE. UU.) Jaeger, P. T <sup>b,d</sup> , Bertot, J. C <sup>b,d</sup> , Frey, K. W <sup>b</sup> , Holden, S. H <sup>b</sup> y Hansen, D <sup>d</sup>	4	1,53	10	2,27	5	1,83
PU	Universidad de Texas San Antonio (EE. UU.) Reddick, C. G <sup>b,d</sup> , Finn, J <sup>c</sup> , Jarvis, S. E <sup>c</sup> y Wilderson, K <sup>c</sup>	10	1,02	6	2,83	23	0,61
PU	Universidad de Twente (Holanda) Jansen, J <sup>b</sup> , De Vries, S <sup>b</sup> , De Jong, M <sup>c,d</sup> , Beldad, A <sup>c</sup> , Ebbbers, W. E <sup>d</sup> y Hoope, R <sup>d</sup>	2	2,43	12	1,90	6	1,77
PU	Universidad de Wisconsin (EE. UU.) Lin, C. S <sup>c</sup> , Eschenfelder, K. R <sup>c</sup> , Miller, C. A <sup>c</sup> , Lassen, D. S <sup>d</sup> , Rojas, H <sup>d</sup> y Thorson, K <sup>d</sup>	–	–	3	3,41	10	1,42
PU	Universidad de Zaragoza (España) Pina, V <sup>b,c,d</sup> , Torres, L <sup>b,c,d</sup> , Royo, S <sup>b,c,d</sup> y Acerete, B <sup>b,c,d</sup>	1	3,06	1	4,09	27	0,30
PU	Universidad de Utrech (Holanda) Grimmelikhuisen, S. G <sup>b,c</sup> , Meijer, A. J <sup>b,c</sup> , Hillebrandt, M <sup>c</sup> , Lentz, L <sup>d</sup> y Michels, A <sup>d</sup>	10	1,02	9	2,61	18	1,04
PR	Universidad de Yeungnam (Corea del Sur) Hsu, C. L <sup>d</sup> , Park, H. W <sup>d</sup> , Sam, S <sup>d</sup> , Kløver, R <sup>d</sup> , Park, S. J <sup>d</sup> y Kim, Y. S <sup>d</sup>	–	–	–	–	1	3,35
PU	Universidad de Victoria-Wellington (Nueva Zelanda) Bridge, C <sup>b</sup> , Smith, A. G <sup>c</sup> , Cullen, R <sup>c,d</sup> y Houghton, C <sup>c</sup>	19	0,41	3	3,41	27	0,30
Posición por países		Europa 40,82% Norteamérica 32,04% Asia 16,12% Australia- Nueva Zelanda 5,31%		Europa 37,61% Norteamérica 37,39% Asia 9,66% Australia- Nueva Zelanda 4,55%		Europa 40,43% Norteamérica 37,12% Asia 10,37% Australia- Nueva Zelanda 4,22%	

Fuente: elaboración propia.

<sup>a</sup> Esta tabla recoge las universidades que hicieron las principales contribuciones en la investigación en cada uno de los tópicos de investigación, y que repiten primeras posiciones en las diferentes temáticas sobre el e-Gobierno.<sup>b</sup> e-Servicios.<sup>c</sup> Divulgación de información.<sup>d</sup> e-Participación.

Por otra parte, la colaboración de los profesionales en esta área de investigación es mayor en los artículos publicados en Ciencias de la Información, a excepción de los artículos sobre e-servicios, donde participan más profesionales en la elaboración de artículos publicados en revistas de Administración Pública. La participación de estos especialistas dota al artículo de una visión

práctica y conocimientos de primera mano sobre la situación de los distintos organismos gubernamentales. Estas personas son por lo general funcionarios y gestores de proyectos especiales relacionados con la implementación de las TIC en los organismos públicos, así como miembros de fundaciones e instituciones públicas o empresas privadas, bibliotecarios encargados de la Biblioteca del

**Tabla 7**  
Tópicos de investigación analizados por los principales departamentos académicos

Departamentos/Temas de investigación	e-Servicios		e-Información		e-Participación	
	AP (%)	CI (%)	AP (%)	CI (%)	AP (%)	CI (%)
Contabilidad, Económicas y Administración	9,64	12,00	25,33	12,07	0,95	5,15
Marketing y Comunicación	8,57	6,86	6,00	15,00	0,63	18,42
Ciencias de la Computación	6,07	27,00	–	3,62	0,63	19,90
Derecho	–	–	2,33	–	–	–
Administración Pública	23,21	9,00	39,00	8,79	51,27	10,99
Organización de Empresas	14,64	19,57	3,33	10,69	6,19	7,13
Ciencias Públicas y Políticas	22,86	5,14	15,67	7,76	23,17	8,32
Ciencias Sociales	1,79	–	–	1,55	4,92	3,27
Ciencias de la Información y Biblioteconomía	–	9,57	–	18,97	–	11,88
Planificación Urbana y Estudios Ambientales	1,79	3,86	5,00	3,45	9,05	–
Otros	4,29	1,86	3,33	3,79	1,59	7,13
Profesionales	7,14	5,14	–	14,31	1,59	7,82

AP: Administración Pública; CI: Ciencias de la Información.

Fuente: elaboración propia.

Congreso y del Parlamento de Estados Unidos. Estos profesionales suelen participar en este tipo de artículos como co-autores junto a investigadores académicos y especialistas.

## 5. Conclusiones

Nuestra investigación, de manera similar a lo señalado por Heeks y Bailur (2007) y Yildiz (2007), indica que los estudios iniciales tendieron a centrarse en los análisis de casos que observaron y evaluaron los resultados de las iniciativas de e-Gobierno, y los resultados de su análisis del contenido de los sitios web gubernamentales, destacando el análisis de la presencia de los servicios ofrecidos en línea por las agencias gubernamentales, así como el contenido de la información económico-financiera ofrecidas por las administraciones públicas a través de sus páginas Web.

Además, en algunos casos se presentan consejos y recomendaciones de mejores prácticas, pero no ponen a prueba teorías anteriores, ni producen otras nuevas o avanzan en las ya existentes. Aunque los resultados de tales estudios pueden ser prácticos y han aportado conocimiento a la materia, su carácter es meramente descriptivo y no son de ayuda a los planificadores del gobierno ni a los responsables de toma de decisión en lo que respecta a la mejora de los planes de e-Gobierno (Yildiz, 2007).

Centrándonos en las áreas particulares de análisis de nuestra investigación, las investigaciones ponen de manifiesto que existe un vivo debate sobre la transformación de la distribución de los servicios online del sector público (Osborne, 2010), y cómo la administración electrónica puede contribuir a mejorar la prestación de servicios del sector público, ofreciendo nuevos servicios de forma más rápida, conveniente y accesible para los ciudadanos. Sin embargo, la investigación al respecto es reducida, por lo que es necesario investigar cómo los procesos de administración electrónica pueden contribuir a mejorar la eficiencia en la prestación de servicios del sector público, así como los incentivos para hacerlo, y cómo las nuevas herramientas Web 2.0 podrían contribuir a la mejora en su diseño y prestación.

En cuanto a la comunicación con las partes interesadas, el e-Gobierno ha llevado a cabo numerosos esfuerzos para integrar a los ciudadanos en los asuntos públicos (Bingham, Nabatchi y O'Leary, 2005). Los resultados de nuestra investigación ponen de manifiesto que la e-participación y la democracia deliberativa destacan entre las principales temáticas tratadas. No obstante, hay aspectos que aún no han sido ampliamente tratados por los investigadores, tales como los problemas relacionados con las diferentes barreras y restricciones a las que se enfrentan los ciudadanos para acceder a estas nuevas herramientas de interacción que hacen que la participación no sea completa, y cómo las diferentes estrategias gubernamentales implantadas pueden favorecer esta participación (Julnes y

Johnson, 2011). Debido a la relevancia de las personas con discapacidad y mayores, este se aventura como un tema de investigación que podría tener un alto potencial para ser considerado en el futuro y ser analizado profundamente por la comunidad académica.

Además, para la integración de los ciudadanos en la vida pública mediante el empleo de herramientas online es necesario que estos estén bien informados para que puedan crearse una opinión al respecto. De ahí que haya estudios que analizan los sitios web gubernamentales como un instrumento para la difusión de la información (Borins, 2002), así como los factores que determinan los diferentes niveles de transparencia y la difusión de información (Caba, Rodríguez y López, 2008; Serrano, Rueda y Portillo, 2009). Sin embargo, se echan en falta investigaciones que recojan la opinión de los ciudadanos y analicen si la información que ofrecen los organismos públicos es relevante, suficiente y comprensiva.

Además, como manifiestan Heeks y Bailur (2007), la investigación debe ser desarrollada para describir lo que está sucediendo en el interior de la administración pública e informar sobre experiencias exitosas. De ahí que resultaría interesante conocer la opinión de los gestores públicos en relación con las barreras de implementación y dificultades a las que se enfrentan en el momento de implementar proyectos de e-Gobierno, así como las ventajas que supone su implementación en relación con la comunicación entre los empleados, el fomento del trabajo en equipo o la eficiencia en la gestión de las administraciones públicas.

Por otra parte, de acuerdo con nuestros resultados, las investigaciones publicadas en el área de Administraciones Públicas y de Ciencias de la Información influyen en múltiples y diversos campos, muchos de ellos multidisciplinarios. Un aspecto importante observado en nuestro análisis es el hecho de que las investigaciones que se publican en el área de Ciencias de la Información tienen sustancialmente un mayor impacto que las que se publican en el área de Administraciones Públicas. Quizás este resultado sea consecuencia de que los aspectos técnicos de la introducción de las nuevas tecnologías en la administración pública hayan sido, hasta la fecha, un tema de investigación más relevante que analizar la propia implicación que podría tener esta implementación en las reformas del sector público. En este sentido se observa que las investigaciones realizadas en esta área de Ciencias de la Información apenas tienen impacto en los artículos publicados en el área de Administración Pública, aunque sí influyen en las investigaciones realizadas en el campo de Ciencias de la Información y Ciencias de la Computación, principalmente, y de manera más residual en las áreas de Gestión y Administración y de Negocios.

Además, este resultado parece apoyar la idea de que la formación de los investigadores influye en la perspectiva desde la que abordan sus investigaciones y, de este modo, la orientación de las mismas. Así, los investigadores que publican en el área de Ciencias

de la Información suelen tener una formación en ciencias de la computación, organización de empresas, marketing y comunicación. Sin embargo, los investigadores que publican en Administraciones Públicas tienen una formación relacionada con el área, como ciencias políticas y administración pública.

Al igual que en otros campos del conocimiento (Houston y Delevan, 1990) y debido a la naturaleza empírica y sociológica de los estudios del campo de la Administración Pública (El-Ghannam, 2005), la principal metodología utilizada en la investigación en e-Gobierno es empírica, con un énfasis en un enfoque cualitativo. De ahí que la metodología principalmente utilizada son los estudios del caso, seguida a gran distancia por análisis de contenido y análisis comparativo. No obstante, el empleo de este tipo de metodologías cualitativas es más común entre las investigaciones publicadas en Ciencias de la Información, donde aparecen una multitud de herramientas metodológicas propias de áreas de conocimientos multidisciplinarios, tales como análisis heurístico, análisis hermenéutico, análisis holístico, investigación-acción, entre otros. El uso de herramientas cuantitativas es más pronunciado en el área de Administración Pública, con un uso cada vez más frecuente de sistemas de ecuaciones estructurales y análisis de regresiones multivariantes.

La única excepción a esta regla general la constituye la investigación en el área de e-servicios, donde mientras que en Ciencias de la Información se observa una predilección por la utilización de metodologías cuantitativas, las investigaciones en el área de Administraciones Públicas se decantan claramente por la metodología cualitativa. Quizás el aspecto técnico informático que imprime la transformación de los servicios al ser puestos a disposición online sea el factor que determine dicha diferencia.

Además, en términos generales, se observa un ligero cambio en el empleo de herramientas metodológicas, y que los métodos cuantitativos son cada vez más utilizados por los investigadores, evidencia que se pone también de manifiesto en los estudios de Yildiz (2007) y Heeks y Bailur (2007). Además, podemos ver que las metodologías usadas son múltiples y heterogéneas, principalmente cuando el tema tratado es la e-participación, lo que parece indicar que es un campo de investigación ecléctico, capaz de reunir diferentes disciplinas, campos y áreas de investigación. Esto lleva a que cada área de investigación aporte las teorías y metodologías propias y afines a su área de estudio, empleando los métodos y técnicas que consideren más correctos para examinar el fenómeno.

No obstante, el hecho de un mayor peso de investigaciones que utilizan metodología cualitativa hace pensar en la necesidad de consolidar la investigación de estas 3 áreas del e-gobierno con la utilización de metodologías de investigación cuantitativas, sobre todo en el área de Administraciones Públicas, siendo esta una de las grandes oportunidades de investigación que se abren en el futuro para el área de la implementación de las nuevas tecnologías en las administraciones públicas, máxime si consideramos su importante poder inferencial y el hecho de que los métodos cuantitativos ofrecen datos más precisos y objetivos en las investigaciones (Bailey, 1992).

Sea como fuere, siendo los países anglosajones los que han estado inmersos en reformas administrativas donde la introducción de las nuevas tecnologías ha tenido una presencia importante, han sido los principales centros universitarios de estos países los que han centrado gran parte de su investigación en el estudio de casos específicos de la aplicación de las nuevas tecnologías dentro de las administraciones públicas. Esto explica que sean las universidades estadounidenses y británicas las que, por excelencia, destacan en investigación sobre esta temática. Y todo ello por un triple motivo: por un lado, porque están interesados en observar si las reformas administrativas llevadas a cabo en sus países, e impulsadas por la introducción de las nuevas tecnologías, estaban permitiendo alcanzar los objetivos de una mayor eficacia y eficiencia en la gestión

pública de las administraciones; por otro, para seguir avanzando en el desarrollo de la implementación de nuevas tecnologías dentro de la administración pública que permitiera tanto la digitalización de los servicios públicos y la difusión de información como la mejora de la interacción con los ciudadanos; y finalmente, la necesidad de conocer las herramientas interactivas basadas en la Web 2.0, tratando de establecer un marco de la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones del gobierno, ofreciendo medios a través de los cuales la ciudadanía pueda plantear sus inquietudes acerca de las propuestas políticas sin ser sometida a restricciones.

También se ha observado que las investigaciones en regiones menos favorecidas son muy reducidas, sin que universidades de países en vías de desarrollo hayan tenido un papel destacado en estas investigaciones. En este sentido, creemos que existe un gap en la investigación en este campo, máxime si consideramos la necesidad de fomentar en estas regiones la investigación, ya que investigaciones previas señalan la existencia de una relación positiva entre el producto interno bruto (PIB) y el volumen de las investigaciones científicas (Hart y Sommerfeld, 1998; Serenko, Botins, Booker, Sadeddin y Hardie, 2010). Como primer paso, creemos que sería interesante poner de manifiesto cuáles son los problemas que los investigadores han puesto de manifiesto en sus investigaciones sobre e-Gobierno, así como las soluciones aportadas por estos, y analizar de manera crítica si estas soluciones aportadas se han aplicado y han permitido mejorar la gestión pública de estos países, o si por el contrario deberían emprenderse otras estrategias más exitosas.

Además, hemos comprobado que los estudios sobre e-servicios, divulgación de información, rendición de cuentas y e-participación son desarrollados por investigadores de múltiples áreas académicas, aunque tienen un peso destacado los académicos con formación en Administraciones Públicas, Ciencias Públicas y Contabilidad y Finanzas. Estos estudios también han contado con la colaboración de profesionales de las administraciones que han aportado sus experiencias en los casos de estudios analizados por los investigadores académicos.

En conclusión, la revisión de la literatura presentada en este trabajo de investigación suministra un detallado análisis de la investigación desarrollada sobre la implementación de las nuevas tecnologías en las administraciones públicas dentro del campo de la Administración Pública y las Ciencias de la Información. Se han identificado posibilidades de investigación derivadas de las observaciones desarrolladas, indicando la necesidad de poner un mayor énfasis en trabajos de carácter cuantitativo. A este respecto, parece que investigaciones futuras van encaminadas a conocer cómo las tecnologías Web 2.0 ofrecen a las administraciones públicas nuevas formas de interactuar con los ciudadanos y conocer su opinión, lo que permite promover la participación de los ciudadanos en los asuntos públicos, pudiendo ser aprovechadas por los gestores públicos para crear modelos de gestión más asequibles, participativos y transparentes.

Además, hemos observado que estos tópicos han sido objeto de un ámbito multidisciplinar de estudio, cubiertos por una amplia variedad de áreas de conocimiento, muchas de las cuales son de gran interés en todas las disciplinas académicas y áreas geográficas. Por tanto, son temas de interés académico y global que generan continuamente investigaciones y estudios muy diversos alimentados por contribuciones procedentes de un gran número de campos de conocimiento, ya que la comunidad académica parece ser capaz de abarcar rápidamente y emprender estudios de e-Gobierno desde diversos puntos de vista.

#### Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.



## Agradecimientos

Esta investigación se llevó a cabo con el apoyo financiero de la Junta de Andalucía, en concreto del Departamento de Innovación, Ciencias y Empresa (Proyecto de Investigación P11-SEJ-7700) y el Plan Nacional de I+D a través del Proyecto de Investigación ECO2010-20522 (ECON-FEDER) (Ministerio de Ciencia e Innovación).

## Bibliografía

- Atkins, S. E. (1988). Subject trends in library and information science research 1975–1984. *Library Trends*, 36, 633–658.
- Bailey, M. T. (1992). Do physicists use case studies? Thoughts on Public Administration research. *Public Administration Review*, 52(1), 47–55.
- Barki, H., Rivard, S. y Jean, T. (1988). An information systems keyword classification scheme. *MIS Quarterly*, 12(2), 299–322.
- Baxter, G., Marcella, R. y Varfis, E. (2011). The use of the internet by political parties and candidates in Scotland during the 2010 UK general election campaign. *Aslib Proceedings*, 63(2), 127–147.
- Bingham, R. D., Nabatchi, T. y O’Leary, R. (2005). The new governance: Practices and processes for stakeholder and citizen participation in the work of government. *Public Administration Review*, 65(5), 547–558.
- Borins, S. (2002). On the frontiers of electronic governance: A report on the United States and Canada. *International Review of Administrative Science*, 68(2), 199–211.
- Caba, C., Rodríguez, M. P. y López, A. M. (2008). E-Government process and incentives for online public financial information. *Online Information Review*, 32(3), 379–400.
- Calista, D. J. y Melitski, J. (2007). E-government and e-governance: Converging constructs of public sector information and communications technologies. *Public Administration Quarterly*, 31, 87–120.
- Cameron, B. D. (2005). Trends in the usage of ISI bibliometric data: Uses, abuses, and implications. *Portal: Libraries and the Academy*, 5(1), 105–125.
- Claver, E., González, R. y Llopis, J. (2000). An analysis of research in information systems (1981–1997). *Information and Management*, 37(4), 181–195.
- Cocosila, M., Serenko, A. y Turel, O. (2011). Exploring the management information systems discipline: A scientometric study of ICIS, PACIS, and ASAC. *Scientometrics*, 87(1), 1–16.
- De Solla Price, D. (1976). A general theory of bibliometric and other cumulative advantage processes. *Journal of American Society for Information Science*, 27(5), 292–305.
- Debackere, K. y Glanzel, W. (2004). Using a bibliometric approach to support research policy making: The case of the Flemish BOF-key. *Scientometrics*, 59(2), 253–276.
- Drüke, H. (2007). Can e-government make public governance more accountable? In A. Shah (Ed.), *Performance Accountability and Combating Corruption*, 59–87. Washington, DC: The World Bank.
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S. y Tinkler, J. (2006). New public management is dead—long live digital-era governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16, 467–494.
- El-Ghannam, A. R. (2005). The influence of demographic and socio-economic factors upon using information technology among more, moderate, and less developed countries in the globe. *The International Journal of Sociology and Social Policy*, 25(10/11), 37–53.
- Forrester, J. P. y Watson, S. S. (1994). An assessment of public administration journals: The perspective of editors and editorial boards members. *Public Administration Review*, 54(5), 474–482.
- Frasser, D. (2000). *QSR Nvivo. NUDIST Vivo. Reference Guide. Malaysia*. Melbourne, Australia: QSR International Pty. Ltda.
- Garfield, E. (1972). Citation analysis as a tool in journal evaluation. *Science*, 178, 471–479.
- Hart, P. W. y Sommerfeld, J. T. (1998). Relationship between growth in gross domestic product (GDP) and growth in the chemical engineering literature in five different countries. *Scientometrics*, 42(3), 299–311.
- Harter, S. P. y Hooten, P. A. (1992). Information science and scientists: JASIS, 1972–1990. *Journal of the American Society for Information Science*, 43(9), 583–593.
- Heeks, R. y Bailur, S. (2007). Analyzing e-government research: Perspectives, philosophies, theories, methods, and practice. *Government Information Quarterly*, 24, 243–265.
- Holsapple, C. W. (2008). The pulse of multiparty systems. *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce*, 18(4), 333–343.
- Hood, C. (1995). The “New Public Management” in the 1980s: Variations on a theme. *Accounting, Organizations and Society*, 20, 93–109.
- Hood, W. W. y Wilson, C. (2001). The literature of bibliometrics, scientometrics, and informetrics. *Scientometrics*, 52(2), 291–314.
- Horsburg, S., Goldfinch, S. y Gauld, R. (2011). Is public trust in government associated with trust in e-Government? *Social Science Computer Review*, 29(2), 232–241.
- Houston, D. J. y Delevan, S. M. (1990). Public Administration research: An assessment of journal publications. *Public Administration Review*, 50(6), 674–681.
- Hu, P., Brown, S. A., Thong, J. Y. L., Chan, F. K. Y. y Tam, K. Y. (2009). Determinants of service quality and continuance intention of online services: The case of eTax. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 60(2), 292–306.
- Hu, G., Shi, J., Pan, W. y Wang, J. (2012). A hierarchical model of e-Government service capability: An empirical analysis. *Government Information Quarterly*, 29, 564–572.
- Jaeger, P. T. (2005). Deliberative democracy and the conceptual foundations of electronic government. *Government Information Quarterly*, 22(4), 702–719.
- Julnes, P. L. y Johnson, D. (2011). Strengthening efforts to engage the Hispanic community in citizen-driven governance: An assessment of efforts in Utah. *Public Administration Review*, 71(2), 221–231.
- Khan, G. F., Moon, J., Park, H. W., Swar, B. y Rho, J. J. (2011). A socio-technical perspective on e-government issues in developing countries: A scientometrics approach. *Scientometrics*, 87, 267–286.
- Kim, S. (2010). Public trust in government in Japan and South Korea: Does the rise of critical citizens matter? *Public Administration Review*, 70(5), 801–810.
- Kolsaker, A. y Lee-Kelley, L. (2008). Citizens’ attitudes towards e-government and e-governance: a UK study. *International Journal of Public Sector Management*, 21(7), 723–738.
- Krippendorff, K. (1980). *Content analysis: An introduction to its methodology*. Sage Publications, Inc.
- Legge, J. S., Jr. y Devore, J. (1987). Measuring productivity in U.S. Public Administration and Public Affairs Programs 1981–1985. *Administration and Society*, 19(2), 147–156.
- Leib, E., & He, B. (Eds.). (2006). *Search for deliberative democracy in China*. New York, NY: Palgrave Macmillan.
- Löfstedt, U. (2005). E-Government – Assessment of current research and some proposals for future direction. *International Journal of Public Information Systems*, 1, 39–52.
- Moe, H. (2011). Mapping the Norwegian blogosphere: Methodological challenges in internationalizing Internet research. *Social Science Computer Review*, 29(2), 313–326.
- Neufeld, D., Fang, Y. y Huff, S. (2007). The IS identity crisis. *Communications of the Association for Information Systems*, 19, 447–464.
- Nord, J. H. y Nord, G. D. (1995). MIS research: Journal status and analysis. *Information and Management*, 29(1), 29–42.
- Nour, M. M. (1985). A quantitative analysis of the research articles published in core library journals of 1980. *Library and Information Science Research*, 7(3), 261–273.
- Osborne, S. P. (2010). *The New Public Governance? Emerging Perspectives on the Theory and Practices of Public Governance*. Abingdon, Oxfordshire, UK: Routledge.
- Osimo D. (2008) Web 2.0 in Government: Why and How? European Commission, Joint Research Centre. Institute for Prospective Technological Studies [consultado 1 Mar 2013]. Disponible en: [www.ec.europa.eu](http://www.ec.europa.eu)
- Plumber, T. y Radaelli, C. M. (2004). Publish or perish? Publications and citations of Italian political scientists in international political science journals, 1990–2002. *Journal of European Public Policy*, 11(6), 1112–1127.
- Rodríguez, M. P., Alcaide, L. y López, A. M. (2010). Trends of e-Government research: Contextualization and research opportunities. *International Journal of Digital Accounting Research*, 10, 11–87.
- Scholl, H. J. (2009). Profiling the EG research community and its core. *Lecture Notes in Computer Science*, 5693, 1–12.
- Serenko, A., Bontis, N., Booker, L., Sadeddin, K. y Hardie, T. (2010). A scientometric analysis of knowledge management and intellectual capital academic literature (1994–2008). *Journal of Knowledge Management*, 14(1), 3–23.
- Serrano, C., Rueda, M. y Portillo, P. (2009). Factors influencing e-disclosure in local public administration. *Environment and Planning C: Government and Policy*, 27(2), 355–378.
- Shim, D. C. y Eom, T. H. (2008). E-Government and anti-corruption: Empirical analysis of international data. *International Journal of Public Administration*, 31(3), 298–316.
- Suriñach, J., Duque, J. C. y Royuela, V. (2006). Patrones de publicación internacional (SSCI) de los autores afiliados a universidades españolas, en el ámbito económico-empresarial (1994–2004). *Documents de Treball 2006/9, Institut de Recerca en Economia Aplicada*.
- Straub, D. (2006). The value of scientometrics studies: An introduction to a debate on IS as a reference discipline. *Journal of the Association for Information Systems*, 7(5), 241–245.
- Waltman, L., Yan, E. y van Eck, N. J. (2011). A recursive field-normalized bibliometric performance indicator: An application to the field of library and information science. *Scientometrics*, 89, 301–314.
- Welch, E. W., Hinnant, C. C. y Moon, M. J. (2005). Linking citizen satisfaction with e-government and trust in government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15, 1–21.
- West, D. M. (2004). E-Government and the transformation of service delivery and citizen attitudes. *Public Administration Review*, 64, 15–27.
- Wright, B. E., Manigault, L. J. y Black, T. R. (2004). Quantitative research measurement in public administration: An assessment of journal publications. *Administration and Society*, 35(4), 747–764.
- Yildiz, M. (2007). E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward. *Government Information Quarterly*, 24, 646–665.
- Zhang, N., Guo, X., Chen, G. y Chau, P. Y. K. (2009). Impact of perceived fit on e-Government user evaluation: A study with a Chinese cultural context. *Journal of Global Information Management*, 17(1), 49–69.